

大家手牽手落實品管圈

社論專載

「你累了嗎？」，學生在考完期中或期末考後，可能會想要睡覺補眠、逛街約會、上網聊天大玩連線遊戲…等舒解緊張情緒與放鬆心情的活動，會有多少人再拿出教科書與筆記來檢視考題，檢討得失且分析原因，並將不會的或做錯的題目徹底弄懂，以期能在後續的考試中獲取更好的成績。這學期的系所評鑑，從上學期的資料準備與這學期經多次演練後的實地訪評，教學單位與行政團隊都以無比的信心與毅力，竭誠付出爭取學校受評系所全數通過的最高榮譽。隨著4月17日第三梯次實地訪評的結束後，本校的評鑑程序已漸近尾聲，除了等待9月的意見申覆與12月的評鑑結果公告外，我們後續還需要做什麼？是休息？是趕著完成延宕多時的工作？或是針對這次評鑑過程中的問題與缺失，進行探討分析及持續改善。

從各梯次實地訪評後之心得與建議事項中可看出，雖然在系所評鑑的過程中，受評單位與行政支援團隊都在日常業務外，增添了許多額外的工作負荷。但因須全員參與，分擔系所評鑑之準備工作，所以成員的向心力更提高了，學生對系所的認識更加深，行政支援部門更瞭解到教學單位所需的支援。在此同時，也發掘出不少系所內部，以及其與行政支援部門間的問題，這些問題的持續追蹤與改善，對於學校的整體發展與品質提升，都是刻不容緩的事情。這些問題的突顯，提供了品質提升的機會，在上學期申請國家品質獎的過程中，相關單位深化了持續改善PDCA的精神與作法，這學期各單位可進一步透過品管圈的建立與落實，解決問題並提升品質。

品管圈是全面品質管理的一環，其基本理念是改善組織的體質與提升品質，尊重人性並營造有利的工作環境，以及發揮潛能並創造無限可能。品管圈與一般問題解決的團隊最大的不同，在於品管圈的運作中，持續改善之精神是不可或缺的。品管圈特別強調，就特定問題要以精益求精的態度，持續提出改善方案，不斷提升品質與生產力。品管圈成員可經由改善過程，獲得相互學習與自我提升的效益。從全面品質管理的角度而言，由於第一線作業人員是親身參與且須負擔品質的成敗責任，因此將會是最能夠發掘問題並提出解決方案的人。如何促使第一線的作業人員積極主動且有效的解決問題，持續提升品質，便是成功推動全面品質管理的關鍵，也是全員參與的具體表徵，更是必須落實品管圈的重要原因。

由於品管圈是以基層單位出發，其所能克服的問題範圍會有所侷限，因此若要將品管圈之功效發揮擴大，便有待跨部門的溝通與整合。建立跨部門之委員會與品管圈，消除本位主義，將更有其必要性。要讓品管圈有效運作，除了成員積極主動的參與外，培養成員品管手法與程序管理的相關技能，並經常舉辦品管圈的標竿學習與觀摩

，最後再搭配獎勵制度與競賽，持續推動落實品管圈活動，全面品質管理與組織活化的成效，將會更加顯著且指日可待。

累了嗎？當然累，但是仍然要積極的思考如何解決所發現的問題並持續改善，我們不能讓時間鈍化對問題的敏感度，大家有必要手牽手，落實品管圈之運作，以成為淡江發展全面品質管理的基礎。

2010/09/27